

金融機関にとって不可欠となった アプリ戦略

金融アプリを通じて、顧客ニーズの上流をとらえる関係構築が重要に

金融機関の顧客獲得競争が激化の一途をたどるなか、より多くの顧客接点を構築する手段として、金融機関によるスマートフォンアプリ（金融アプリ）の提供が増加している。顧客ニーズの捕捉や喚起、自社取引へのシームレスな誘導といった一貫した金融アプリ戦略の構築が、今後ますます重要となる。本邦金融機関で提供されている金融アプリを分類し、今後の金融アプリ戦略に求められる対応の方向性について提言を行う。

富士通総研 コンサルティング本部
クロスインダストリビジネス企画グループ

チーフシニアコンサルタント

町田 憲亮

シニアコンサルタント

川田 充人

コンサルタント

石山 大晃

金融アプリ提供の増加も

利用者は対面チャネル重視

スマートフォンは、国内で販売が開始された2008年以降、急速に普及しており、スマートフォン向けアプリ提供は顧客との関係を築くうえで有効な手段の一つとなっている。総務省の

調査によると、スマートフォンの普及率は10年には全世帯の9・7%であったが、15年には72・0%に達し、PCの76・8%に迫る勢いである（注1）。また、利用者の操作時間の長さも特徴的であり、ニールセン社の調査によると、一人当り一日のスマートフォン平均利用時間は1時

間48分であるという。このうち、利用者は、利用時間の70%以上をWEBブラウザではないスマートフォンアプリの利用に費やしている（注2）。

金融機関においてもスマートフォン活用の機運は高まっている。当社が地域金融機関向けに実施しているアンケート調査に

おいて、回答金融機関の約半数がスマートフォンを最も重視する個人向けチャネルと回答している（注3）。実際、銀行による金融アプリの提供数は、15年1月時点では43機関86種であったが、約2年後の16年12月にはほぼ2倍にあたる75機関171種となっており（注4）、取組みが

行政処分であぶり出された クラウドファンディングの死角

関東財務局は3月30日、ネット経由で投資家から集めた出資金を個人・法人に貸し出す貸付型クラウドファンディング業者の「みんなのクレジット」に対して、1カ月間の業務停止命令および業務改善命令を出した。同社は、集めた出資金を社長個人の口座に送金するなど、証券取引等監視委員会の検査で悪質な業務運営を行っていたことが発覚。今回の事件は制度の抜け穴を利用した、いわば起きるべくして起きた事件といえ、貸付型クラウドファンディングの信頼を揺るがしている。

代表個人の借金返済に 投資家の出資金を流用

関東財務局から処分を受けたみんなのクレジット（白石伸生代表）は、インターネットを通じて不特定多数の投資家から集めた小口資金を個人・法人に貸し付ける「ソーシャルレンディング」を営む業界大手の事業者だ。検査を実施した監視委によれば、同社はウェブ上で「不動産ローンファンド」や「中小企業支援ローンファンド」などへの出資を呼びかけ、個人投資家から約45億円の出資金を集めていた。ホームページでは、有望な不動産事業会社等に貸し付けているかのような誤解を招く情報開示をする一方、実際には貸付先ほとんどが同社のグループ会社だったという。さらには、白石代表が出資金を自身の借入金返済などに流用していたことや、自身の個人口座に

出資金を送金していたことも判明した。

同社が営むソーシャルレンディングは、近年急成長を遂げているクラウドファンディングの一形態だ。クラウドファンディングには四つの類型がある。金銭などの対価を求めない「寄付型」。商品やサービスを対価として受け取る「購入型」。投資対象の株式や分配金などを受け取る「投資型」。そして、投資家（匿名組合員）が貸金業者に匿名組合出資し、投資家（匿名組合員）がその出資に対するリターンを得ることができる「貸付型」だ。ソーシャルレンディングは、この貸付型クラウドファンディングに該当する。

貸金業法と金商法に またがる矛盾

それにしてもなぜ、集めた出資金が白石代表の懐に入ってしまうようなずさんな業

credit
低金利時代の新しい投資のかたち
【みんなのクレジット】
最大利回り 12%
始めよう、新しい投資！会員急増中の
みんなのクレジットで
こちらをクリック
10万円から投資可能 毎月配当 元本割れ0件
無料口座開設はこちら
キャンペーン詳細はこちら >>
投資金額に応じた キャッシュバックキャンペーン 開催中

不特定多数の投資家に投資を呼びかけるみんなのクレジットのウェブ広告。

務運営が見過ごされてきたのか。その理由は、貸付型クラウドファンディング業者が「貸金業」と「第二種金融商品取引業」の登録が必要なこと、つまり貸金業法と金商法の二つの法律の制約を受けていることに起因している。

まず、貸金業法には「借入人保護」の考え方が根底にあるため、貸付型クラウドファンディング業者を含む貸金業者は、個別具体的な貸付先を公表できないという制約がある。さらに、貸付型クラウドファンデ

世界的な環境変化に対応し、 銀行の付加価値向上を目指す

顧客などのステークホルダーを意識した 取組みの徹底がカギに



全国銀行協会 会長
(三菱東京UFJ銀行 頭取) **小山田 隆**

米トランプ政権の動向やブレグジットの影響、中国の景気減速など、グローバルにさまざまな環境変化が生じている。そうした変化への対応を着実に実行し、日本の持続的成長の実現に貢献することをこの1年の方針としたい。フィデューシャリー・デューティやコーポレートガバナンス、フインターンテック対応などの課題については、いずれも顧客やその他のステークホルダーを意識した取組みを進めていくことで、結果的に銀行の収益向上にもつながるはずだ。

「お客さまへの価値の提供ありき」の徹底を

——新会長としてどのような取組みを進めていくのか

三つの活動方針を掲げている。一つ目は「日本の経済成長・成長戦略への一層の貢献」。たとえば、日本には1700兆円を超える個人金融資産があるが、その半分以上がいまだ預貯金にとどまっている。iDeCo（個人型確定拠出年金）や積立NISAといった新しい商品も生まれつつあるなかで、国民の金融資産が成長性資金に向かう流れをより大きくすることが金融機関に求められている。また、金融仲介機能のレベルを向上させていくことも重要だ。取引先の事業性を深く理解し、課題解決に向けた提案を行う取組みを全銀協としてもバックアップしていく。

二つ目は「金融インフラの整備・構築」。全銀協では現在、「24時間365日」のリアルタイム決済に向けたシステム構築を進めているが、安心・安全という点はもちろんのこと、お客さまにとって利便性の高い金融インフラを提供したい。また、この3月には全銀協で「ブロックチェーン技術の活用可能性と課題に関する検討会報告書」とりまとめたが、ブロックチェーンについて会員行がさまざまな実証実験や取組みを行えるよう、プラットフォームの高度化に努めていきたい。

三つ目は「公正・健全な金融システムの維持・進化」。国際金融規制等の意見発信やTIBOR改革などの取組みに引き続き注力していく。

——「フィデューシャリー・デューティ」（FD）の取組みをどう浸透させていくか

個別行としての話になるが、当行も現在「七つの原則にどう対応するのか」「その実践にあたり、どのようなビジネスモデルを構築していくのか」「顧客本位という考え方をどう貫徹していくのか」といった点を検討しているところだ。たとえば、リテール部門では営業スタイルの改革に取り組んでいるが、業績評価や目標設定のあり方も含めて一つの大きな枠組みをビルトインし、PDCAを回していく必要がある。そうした取組みを不断に行いながら実効性を高めていく。

——FDの取組みと収益確保の兼ね合いはどう考えるか

中長期的にお客さまに評価していただけの「価値」を銀行が提供できなければ、持続可能な収益はついてこない。「お客さまのニーズや考え方に合うサービスをどのようなかたちで提供